



Règlement du Programme MyAXA Fidelity Version 01/10/2026

Introduction

Ce document présente les règles applicables au programme de fidélité d'AXA Belgium 'MyAXA Fidelity' (ci-après 'le Programme').

Sont inclus dans ce document, les dispositions relatives aux

1. Conditions d'entrée du Programme
2. Avantages liés au Programme
3. Conditions de sortie ou d'exclusion du Programme
4. Modes de communication du Programme

Article 1. Cadre général

Le Programme permet d'offrir des avantages à toutes les personnes qui vivent à la même adresse (ci-après 'la famille MyAXA Fidelity') et qui détiennent des produits d'assurances d'AXA Belgium SA (ci-après 'AXA').

Chaque famille MyAXA Fidelity a un titulaire qui est le point de contact privilégié mais chacun des membres de la famille MyAXA Fidelity continue à exercer les droits et obligations des contrats dont il est preneur. Si le client est seul au sein d'une famille MyAXA Fidelity, il est lui-même automatiquement titulaire. Chacun des membres d'une famille MyAXA Fidelity peut en sortir à chaque instant.

Tous les clients d'AXA, âgés d'au moins 18 ans, peuvent accéder au Programme. Les personnes morales (sociétés, associations, ...) sont exclues du Programme.

La durée des avantages est liée au Programme et au statut de la famille MyAXA Fidelity, indépendamment de la durée des contrats concernés.

Article 2. Les statuts 'MyAXA Fidelity' et 'MyAXA Fidelity Diamond' du Programme

La souscription de certains produits AXA (Article 3) donne droit à un 😊. Les familles sont catégorisées en deux statuts : 'MyAXA Fidelity' et 'MyAXA Fidelity Diamond'.

Le statut est déterminé par le nombre de 😊 qu'ils possèdent.

Pour pouvoir être considéré comme membre MyAXA Fidelity du Programme, le client ou sa famille doit posséder au moins 3 😊 dont au moins un 😊 est lié à la détention d'une assurance Responsabilité Civile Auto/Moto ou une assurance Habitation.

Pour pouvoir être considéré comme membre MyAXA Fidelity Diamond du Programme, le client ou sa famille doit posséder au moins 6 😊 dont au moins un 😊 est lié à la détention d'une assurance Responsabilité Civile Auto/Moto ou une assurance Habitation.

Le Programme ne modifie en rien les conditions de souscription des différents contrats d'assurance qui permettent d'obtenir des 😊.

Article 3. Les assurances AXA qui donnent droit à des smileys

La possession des assurances AXA suivantes donne droit à des 😊 (les 😊 sont cumulatifs) :

Assurance Auto :

- 1 😊 pour toute assurance Responsabilité Civile (RC) Auto (pour une voiture ou une camionnette)
- 1 😊 pour toute assurance Mini Omnium ou Omnium avec une garantie Vol (pour une voiture ou une camionnette)

Assurance Moto :

- 1 😊 pour toute assurance Responsabilité Civile (RC) Moto (hors quads et cyclomoteurs $\leq 45\text{km/h}$ et 50 cc/4kW)

Assurance Voyage :

- 1 😊 pour l'Assistance Personnes intégrée dans un contrat d'assurance Voyage annuel (formule Horizon ou Premium)

Assurance Habitation :

- 1 😊 pour l'assurance du bâtiment souscrite par le propriétaire ou la Responsabilité locative souscrite par le locataire dans un contrat Habitation
- 1 😊 pour l'assurance Vol intégrée dans un contrat Habitation

Assurance Responsabilité Civile Vie Privée :

- 1 😊 pour l'assurance Responsabilité Civile Vie Privée dans une assurance familiale ou intégrée dans l'assurance Habitation

Assurance Accident Vie Privée :

- 1 😊 pour l'assurance forfaitaire Accident Vie Privée
- 1 😊 pour l'assurance indemnitaire Daylife Protect (à l'exclusion de Daylife Protect – extension Students Travel)

Assurance Protection Juridique (un seul 😊 par contrat d'assurance) :

- 1 😊 pour les assurances Legal Village Family Full Tax Advantage ou Flex Tax Advantage
- 1 😊 pour l'assurance Legal Village Auto Full non intégrée dans un autre contrat d'assurance couvrant un véhicule

Smiley Bonus :

Un 😊 bonus sera octroyé à la famille MyAXA Fidelity si elle possède 1 😊 Assurance Auto ou Moto, 1 😊 Assurance Habitation et 1 😊 Responsabilité Civile Vie Privée.

Chaque assurance donne droit à un 😊 dès sa souscription. L'assurance ne rapporte plus de 😊 dès la date de prise d'effet de sa suspension, résiliation ou suppression.

La famille MyAXA Fidelity ne peut plus bénéficier des avantages du Programme à partir du moment où l'un de ses membres a reçu une lettre de mise en demeure de suspension des garanties relative à un des contrats concernés par le Programme et ce tant que sa situation n'est pas régularisée.

Article 4. Avantages pour tous les membres MyAXA Fidelity

4.1. Fractionnement gratuit de vos primes d'assurance

Les frais de fractionnement ne seront pas appliqués aux primes des contrats d'assurance mentionnés à l'article précédent. Cet avantage est accordé dès la prochaine échéance fractionnable ou dès que le client demande le fractionnement de prime. Si un membre n'est plus MyAXA Fidelity parce qu'il n'habite plus à la même adresse ou si la famille perd son statut MyAXA Fidelity, les frais de fractionnement de ses primes seront appliqués automatiquement et de plein droit aux contrats concernés par le Programme dès la prochaine échéance fractionnable.

4.2. Virtual Life

AXA met à la disposition des membres MyAXA Fidelity un service d'assistance juridique téléphonique spécialisé dans les problèmes juridiques relatifs au droit d'internet et des réseaux sociaux. Les questions juridiques feront l'objet d'une réponse et d'une explication orale claire et concise. Le service téléphonique est accessible du lundi au vendredi à l'exception des jours fériés ou circonstances exceptionnelles, au numéro de téléphone 078/15.15.56.

4.3. Avantages exclusifs auprès de nos partenaires

Grâce à MyAXA Fidelity, AXA octroie la possibilité de bénéficier d'avantages promotionnels auprès de nos partenaires hors assurances. Pour plus d'informations, nous renvoyons vers l'espace client MyAXA, sur le site myaxafidelity.axa.be et/ou sur l'application MyAXA Fidelity disponible sur le Google Play Store et l'App Store.

Article 5. Avantages pour les membres MyAXA Fidelity Diamond

Les membres MyAXA Fidelity Diamond bénéficient de l'ensemble des avantages MyAXA Fidelity (article 4) ainsi que des avantages ci-dessous :

5.1. Suppression de la franchise en assurance Habitation

En cas de sinistre, la franchise contractuelle prévue dans un contrat Habitation ne sera pas appliquée (si elle n'excède pas 450 €) et ce, sous les conditions cumulatives suivantes :

1. À la date du sinistre, le membre ne doit pas avoir eu d'autre sinistre habitation depuis 2 ans et doit être assuré pour son habitation depuis 2 ans au moins chez AXA
2. Le montant de l'indemnisation à verser par AXA doit s'élever au moins à 1 500 € hors TVA.

L'avantage MyAXA Fidelity Diamond et le Joker Habitation ne peuvent pas être utilisés pour le même sinistre. L'avantage MyAXA Fidelity Diamond est prioritaire.

L'avantage MyAXA Fidelity Diamond est valable sur toutes les garanties du contrat Habitation, y compris sur la garantie Catastrophes naturelles d'AXA.

Il ne peut, par contre, pas être utilisé dans le cadre de la RC Vie Privée, de la Protection Juridique, de l'Assistance Personnes et de la garantie Catastrophes naturelles du Bureau de Tarification.

5.2. Suppression de la franchise en assurance RC Vie privée

En cas de sinistre, la franchise prévue dans un contrat RC Vie Privée n'est pas appliquée si le montant de l'indemnisation à verser par AXA est d'au moins 1 500 € hors TVA.

Cet avantage est valable sur toutes les garanties du contrat RC Vie Privée (intégré ou non dans un contrat habitation). Par contre, il ne peut pas être utilisé dans le cadre de la Protection Juridique.

5.3. Accès gratuit à Doctors Online

Doctors Online permet de consulter gratuitement un médecin via vidéoconférence et ce 7j/7, 24h/24. Le membre d'une famille MyAXA Fidelity Diamond peut obtenir un rendez-vous dans les 30 minutes ou à sa meilleure convenance via le numéro 02 642 45 34. Il recevra ensuite un SMS de confirmation contenant un lien vers la plateforme Doctors Online (axa.be/doctorsonline) ainsi qu'un code d'accès unique. Le médecin le rejoindra dans la salle d'attente virtuelle à l'heure du rendez-vous.

Article 6. Evolution des statuts

6.1. Evolution du statut en cours d'année

Une famille peut acquérir le statut MyAXA Fidelity ou MyAXA Fidelity Diamond en cours d'année dès que le nombre de 😊 accumulés est suffisant.

Sont pris en compte immédiatement dans le statut d'une famille :

- toute souscription d'une assurance donnant droit à 1 😊
- tout ajout d'un nouveau membre à la famille apportant des 😊

6.2. Révision annuelle du statut

Le statut de la famille MyAXA Fidelity est mis à jour une fois par an. Une nouvelle révision peut avoir lieu en cas de modification ou remplacement du Programme. Si un membre du Programme perd son statut lors de l'une de ces révisions il ne profitera plus des avantages de ce statut à partir de cette date de mise à jour.

6.3. Information sur le règlement et mise à jour des statuts

Le règlement est disponible à tout instant via l'Espace Client MyAXA, sur [axa.be](https://www.axa.be) ainsi qu'auprès des intermédiaires d'assurance. De plus, le membre disposera toujours du statut de sa situation dans son espace client MyAXA ou en contactant son intermédiaire d'assurance auprès duquel il pourra aussi recevoir une vue détaillée de sa situation.

Article 7. Durée et modification du Programme

Le Programme est entré en vigueur le 23 janvier 2017 et ce pour une durée indéterminée. AXA se réserve cependant le droit de modifier le règlement ou d'arrêter le Programme. Les membres concernés en seront informés par leur intermédiaire d'assurance ou par AXA.

Le règlement en vigueur est toujours disponible sur [axa.be](https://www.axa.be) ou chez votre intermédiaire d'assurance. La présente version est d'application à partir du 1^{er} octobre 2026.

Pour déterminer les avantages en cas de sinistre, il y a lieu de se référer à la version du règlement en vigueur à la date de sa survenance. Les versions antérieures du règlement sont disponibles sur simple demande auprès d'AXA.